



## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PENYEDIAAN JASA *VIRTUAL OFFICE*

Maulana Fachriko\*, Siti Mahmudah, Sartika Nanda Lestari  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [fchrko@gmail.com](mailto:fchrko@gmail.com)

### Abstrak

Transaksi sewa-menyewa *Virtual Office* merupakan efek dari berkembangnya teknologi informasi dan telekomunikasi. Suatu perusahaan yang umumnya memiliki sebuah bangunan kantor untuk tempat beraktifitas kini dapat menyewa suatu “alamat kantor” yang dapat digunakan sebagai alamat perusahaan dan melakukan aktifitas pekerjaan dimana saja dan kapan saja. Transaksi sewa-menyewa *virtual office* termasuk dalam transaksi *e-commerce* karena proses transaksi sewa-menyewa tersebut dilakukan melalui media *internet* dan media elektronik. Kekurangan dari transaksi *virtual office* adalah belum adanya suatu peraturan khusus yang mengatur mengenai *virtual office*. Dalam prosesnya, transaksi *virtual office* dapat dilihat dari beberapa peraturan perundang-undangan yang relevan, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam suatu transaksi, ada kemungkinan terjadinya suatu kerugian, baik yang diderita oleh pengguna jasa dalam posisinya sebagai konsumen dan kerugian yang diderita oleh penyedia jasa dalam posisinya sebagai pelaku usaha. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Saran yang diberikan adalah seharusnya ada suatu pengaturan khusus bagi transaksi sewa-menyewa *virtual office* serta perlindungan para pihak dalam transaksi *e-commerce*.

**Kata Kunci:** *Virtual Office, E-Commerce, Perlindungan Konsumen*

### Abstract

*Virtual office are the effect of technology and communication development. A company that generally own an office building as place for an activity now can lease an “office address” that they could used as a company address and the employees could do a work activity anywhere. Virtual office transaction is one of an example of e-commerce transactions, because virtual office transaction use internet as an tool to do its transactions. One of minus point of virtual office are the absence of regulation regarding of virtual office. In the process, the regulation of virtual office could be seen from some relevant regulations as the book of Civil Law, regulation Number 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transaction, and regulation Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In a transaction, there are possibility of loss that could happen to a service providers in their position as a businessman, and a service users in their position as a consumer. Regulation concerning rights and obligations for consumer and businessman could be seen in regulation number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The suggestions given is there should be a regulation for virtual office transaction and regulation for consumer in e-commerce trasanction.*

**Keywords:** *Virtual Office, E-Commerce, Consumer Protection*

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan yang terjadi di dunia usaha sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi menyebabkan dunia menjadi tanpa batas atau *borderless*, contohnya adalah *internet*. *Internet* telah menjadi suatu media informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain informasi, mengirim pesan, dan termasuk perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media *internet* dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce*.<sup>1</sup> Menurut Sutan Remy Sjahdeini, *e-commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *service providers*, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu *internet*.<sup>2</sup>

Saat ini terdapat penyedia jasa di *internet* yang sedang berkembang pesat yang dikenal dengan *Virtual Office*. *Virtual Office* atau Kantor Maya atau juga disebut Kantor Virtual merupakan sebuah bentuk penyedia jasa sewa 'kantor' di *internet*. Para pengusaha yang ingin mendirikan suatu

perusahaan dan mengalami kendala dalam mencari lokasi kantor yang strategis akan mencoba mencari jalan pintas untuk memiliki kantor yang strategis, dan penyedia jasa *Virtual Office* ini merupakan solusi bagi para pengusaha.

Melakukan penyewaan kantor *Virtual Office* melalui *internet* bisa dikatakan mudah. Pihak yang mencari kantor dapat mencari dalam mesin pencari *internet* siapa saja yang menyediakan jasa sewa kantor tersebut, kemudian pihak penyewa dapat mengakses dari *website* penyedia jasa dan dapat mencari atau memilih kantor yang diinginkan. Setelah menemukan kantor yang ingin disewa, penyewa mengirimkan penawaran dari halaman *website* tersebut kepada penyedia jasa yang menyewakan kantor. Setelah melakukan pemilihan jenis kantor dan biaya, serta terjadi kesepakatan, maka penyewa dan penyedia jasa yang menyewakan akan menentukan mekanisme pembayaran.

Terdapat beberapa permasalahan yang dapat muncul dalam transaksi sewa-menyewa *virtual office*, seperti belum adanya pengaturan khusus mengenai transaksi sewa-menyewa *virtual office*, serta ada kemungkinan dapat terjadinya kerugian yang dapat diderita oleh konsumen dalam transaksi *virtual office*, seperti adanya pengeluaran diluar dari yang diperjanjikan yang kemudian dapat merugikan pengguna jasa *virtual office*, serta jika penyedia

<sup>1</sup> Ahmad M. Ramli, 2004, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jakarta, Refika Aditama, hlm. 1.

<sup>2</sup> Mariam Darus Badruzaman, Sutan Remy Sjahdeini, Heru Soeprapto, Faturrahman Djamil, dan Taryana Soenandar. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Jakarta. Citra Aditya Bakti, hal. 283.

jasa tidak memenuhi kewajibannya, seperti tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa atau tidak menjalankan dengan baik fasilitas-fasilitas yang penyedia sediakan untuk pengguna jasa. Setiap orang yang melakukan transaksi *e-commerce* atau dalam hal ini adalah pihak pengguna jasa adalah konsumen, yang di mana mereka memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi serta dilindungi.

Dari permasalahan diatas maka permasalahan yang dapat disusun antara lain

1. Bagaimana pengaturan *virtual office* di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan pengguna sebagai konsumen dalam transaksi sewa menyewa jasa *Virtual Office*?

## II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>3</sup>, sedangkan pendekatan normatif, adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder terhadap azas-azas hukum serta studi kasus yang dengan kata

lain sering disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan.<sup>4</sup>

Dalam pengumpulan data penulis memerlukan data yang bersumber dari buku-buku, literatur, dan pendapat ahli hukum yang berkaitan dengan penelitian ini, ataupun sumber lain yang ada di lapangan untuk menunjang keberhasilan dan efektivitas penelitian, yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data Sekunder adalah data yang bersumber dari penelitian kepustakaan (*library research*) yang bahan hukumnya berasal dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan pustaka yang berisi pengetahuan ilmiah tentang fakta yang diketahui mengenai suatu idea atau gagasan. Bahan sekunder ini merupakan bahan-bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan-bahan hukum primer.<sup>5</sup>

Pada penelitian hukum normatif, pengolahan data pada hakikatnya adalah kegiatan untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis. Sistematisasi berarti membuat klasifikasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis tersebut untuk memudahkan

---

<sup>3</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1982), hal.20.

---

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004),hal.13.

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, hlm 10

pekerjaan analisis dan kontruksi.  
6

Metode analisis data menggunakan cara deskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran secara khusus berdasarkan data yang dikumpulkan secara sistematis. Pada penelitian hukum normatif yang menelaah data sekunder, maka penyajian data dilakukan sekaligus dengan analisisnya. Sifat analisis deskriptif adalah bahwa peneliti dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian dilakukan.<sup>7</sup>

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaturan *Virtual Office* di Indonesia**

##### **1. Gambaran Umum *Virtual Office***

Kantor Virtual atau *Virtual Office* adalah sebuah “ruang kerja” yang berlokasi di dunia internet, di mana seorang individu dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan untuk melaksanakan bisnis professional atau pribadi tanpa memiliki “fisik” lokasi usaha.<sup>8</sup>

Kantor virtual timbul sebagai upaya untuk mewujudkan

efisiensi kerja yang berujung pada penekanan biaya (*cost reduction*) yang salah satunya adalah pengurangan penggunaan lingkungan kantor secara fisik. Kantor virtual merupakan implementasi dari upaya otomatisasi perkantoran (*office automation*) yang bertujuan membantu pemilik atau karyawan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja.<sup>9</sup> Obyek dari *Virtual Office* adalah suatu “ruang kerja” yang berlokasi di dunia internet, di mana pihak yang menyewakan jasa tersebut menyediakan alamat kantor yang di mana alamat tersebut dapat digunakan oleh pihak yang menggunakan jasa tersebut untuk keperluan atau kepentingan perusahaan yang menggunakan jasa *Virtual Office*.

Sistem penyewaan dalam *Virtual Office* ini dilakukan melalui transaksi secara *online*, di mana pihak menyewa melakukan akses melalui *website* penyedia jasa dan mengisi formulir sewa menyewa. Setelah mengisi formulir sewa menyewa, pihak penyewa mengirimkan formulir tersebut melalui *email* kepada pihak penyedia jasa. Proses selanjutnya adalah pihak penyedia jasa melakukan konfirmasi dengan mengirimkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi, termasuk tata cara dan besar biaya sewa yang harus di transfer.

Di Indonesia, belum ada peraturan khusus yang mengatur mengenai Kantor Maya atau

<sup>6</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), Halaman 186

<sup>7</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010) Halaman 183

<sup>8</sup> Dr. Laksmi, Fuad Gani, Drs. Budiantoro, 2015, *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT Raja Grafindo, hlm. 250

<sup>9</sup> Dra. MC. Maryati, 2008, *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, hlm. 117

*Virtual Office*. *Virtual Office* merupakan suatu kegiatan sewa-menyewa, maka segala hal yang berhubungan dalam proses perjanjian sewa-menyewa tersebut tunduk kepada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Seperti, syarat sah perjanjian tetap mengacu kepada Pasal 1320 KUHPerdata dan sewa menyewa diatur didalam BAB VII Buku III KUH Perdata (Pasal 1548-1600). *Virtual Office* merupakan kegiatan transaksi dilakukan melalui *internet* dan transaksi yang dilakukan melalui media elektronik dan/atau *internet* termasuk dalam *e-commerce*, maka dalam prosesnya, *Virtual Office* tunduk kepada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik. Pasal yang terkait adalah Pasal 1 angka 6a, yang menjelaskan mengenai penyelenggaraan sistem elektronik. Dalam hal ini penyelenggara sistem elektronik adalah penyewa *Virtual Office* dan penyedia jasa *Virtual Office*. Pasal 5 mengatur mengenai informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang kemudian dapat dijadikan alat bukti hukum yang sah. Selanjutnya, Pasal 9 yang menjelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan. Hak dan Kewajiban dari pihak penyewa dan pemberi sewa dalam posisinya sebagai konsumen dan

pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Misalnya, Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban penyewa *Virtual Office* sebagai konsumen dan Pasal 6 dan 7 mengatur hak dan kewajiban si pemberi sewa *Virtual Office* sebagai pelaku usaha.

## **2. *Virtual Office* Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**

*Virtual Office* merupakan kegiatan sewa-menyewa kantor yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa *virtual office* dan pihak penyewa jasa *virtual office*. Kegiatan transaksi *virtual office* merupakan bentuk kegiatan perdata yang didasari pada suatu perjanjian. Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana ada seorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>10</sup> Perjanjian berdasarkan namanya terbagi menjadi 2 penggolongan, yaitu perjanjian *nominaat* serta perjanjian *inominaat* (tidak bernama). Perjanjian sewa menyewa merupakan salah satu perjanjian *nominaat*.<sup>11</sup> Sistem hukum perikatan adalah terbuka. Artinya, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan kemungkinan bagi setiap orang mengadakan bentuk perjanjian apapun, baik yang telah diatur dalam undang-undang, peraturan

<sup>10</sup> Subekti, 2001, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa hlm. 1

<sup>11</sup> Ibid, hlm. 14



khusus maupun peraturan baru yang belum ada ketentuannya sepanjang tidak bertentangan dengan Pasal 1320 KUHPerdato. Akibat hukumnya adalah jika ketentuan bagian umum bertentangan dengan ketentuan khusus, maka yang digunakan adalah ketentuan khusus. Oleh karena itu *virtual office* tunduk kepada aturan yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata karena di Indonesia belum ada pengaturan khusus untuk *virtual office*.

Pasal 1548 KUHPerdato menyatakan bahwa sewa menyewa adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk memberikan kenikmatan suatu barang kepada pihak yang lain selama waktu tertentu, dengan pembayaran suatu harga yang disanggupi oleh pihak tersebut terakhir itu. Orang dapat menyewakan berbagai jenis barang, baik yang tetap maupun yang bergerak. *Virtual Office* merupakan kegiatan sewa-menyewa kantor yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa *virtual office* dan pihak penyewa jasa *virtual office*. Karena merupakan bentuk kegiatan perdata, yang didasari pada suatu perjanjian, maka *virtual office* tunduk kepada aturan yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Transaksi sewa-menyewa *virtual office* termasuk dalam transaksi *e-commerce*, karena transaksi sewa-menyewa *virtual office* dilakukan melalui media *internet*. Sewa-menyewa secara *online (e-commerce)* pada

dasarnya sama dengan sewa-menyewa konvensional pada umumnya, dimana suatu sewa menyewa terjadi ketika ada kesepakatan mengenai kenikmatan atas barang atau jasa yang diperdagangkan serta membayarkan harga atas barang atau jasa tersebut. Yang membedakan sewa menyewa secara *online* dan sewa menyewa konvensional adalah media yang digunakan, jika pada sewa menyewa konvensional para pihak harus bertemu langsung di suatu tempat untuk menyepakati apa yang akan disewakan serta berapa harga atas barang atau jasa tersebut, sedangkan dalam *e-commerce*, proses transaksi yang terjadi memerlukan suatu media *internet* sebagai media utamanya, sehingga proses transaksi perdagangan terjadi tanpa perlu adanya pertemuan langsung atau tatap muka antara para pihak. Proses transaksi tawar menawar harga dapat dilakukan di mana saja tanpa harus mempertemukan pihak penyewa dan yang menyewa di dalam satu tempat yang sama untuk menyepakati harga dari suatu barang.

Sewa-menyewa pada *Virtual Office* juga harus memenuhi syarat-syarat dalam perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata sebagai dasar, yaitu :

1. Kesepakatan
2. Kecakapan
3. Suatu Hal Tertentu
4. Sebab Yang Halal

Jika syarat pertama dan kedua, yaitu disebut syarat subyektif (mengenai para pihak dalam suatu perjanjian) tidak terpenuhi, maka akibat hukumnya adalah perjanjian tersebut dapat dibatalkan dengan inisiatif salah satu pihak yang merasa dirugikan. Jika syarat ketiga dan keempat, yaitu disebut syarat obyektif (mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek perjanjian) tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah perjanjian tersebut batal demi hukum. Dapat dikatakan bahwa saat suatu sewa-menyewa *virtual office* memenuhi syarat sahnya perjanjian, maka perjanjian tersebut sah.

### **3. *Virtual Office* Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

*E-commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu *internet*.

<sup>12</sup> *Virtual Office* merupakan salah satu kegiatan *E-Commerce*, karena *virtual office* merupakan transaksi yang dilakukan melalui media *internet*. Transaksi yang dilakukan melalui media *internet*

di atur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain termasuk dalam jenis transaksi elektronik, *virtual office* pada dasarnya adalah suatu kegiatan sewa-menyewa, maka *virtual office* tunduk kepada ketentuan umum Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sewa-menyewa secara *e-commerce* pada dasarnya sama dengan sewa menyewa konvensional, hanya saja menggunakan media *internet*, di mana para pihak tidak bertemu secara langsung atau tatap muka untuk melakukan persetujuan, kegiatan ini juga disebut dengan transaksi elektronik. Menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang ITE, “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan melalui komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Pasal 5 ayat 1 UU ITE menjelaskan bahwa “Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.” Dalam transaksi *virtual office*, yang dapat menjadi informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik adalah formulir yang diisi oleh calon penyewa saat melakukan transaksi sewa menyewa *virtual office*. Pada saat melakukan transaksi melalui *website* penyedia jasa *virtual office*, calon penyewa akan melakukan pengisian formulir yang umumnya berisi data pribadi penyewa dan data perusahaan yang menyewa jasa

<sup>12</sup> Mariam Darus Badruzaman, Sutan Remy Sjahdeini, Heru Soeprapto, Faturrahman Djamil, dan Taryana Soenandar, *Op.Cit.*, hlm 283.

*virtual office*. Setelah formulir diisi dan dikirimkan kepada pihak penyedia jasa, maka pihak penyedia jasa akan melakukan konfirmasi kepada calon penyewa bahwa data penyewa sudah diterima dan tawaran penyewa atas jasa yang ingin disewa telah diterima. Pasal 20 ayat 2 UU ITE menyebutkan “Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.” Dalam transaksi *e-commerce*, setelah tercapainya suatu persetujuan antara kedua pihak mengenai sewa-menyewa tersebut, maka selanjutnya dilakukan suatu pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan dengan sistem *cash*, transfer melalui ATM, kartu kredit atau perantara pihak ketiga. Apabila pembayaran telah selesai, maka barang sudah dapat diberikan kepada pembeli setelah barang diterima dan untuk jasa maka jasa tersebut sudah dapat digunakan.

#### **4. *Virtual Office* Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian

perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>13</sup>

Suatu hubungan antara konsumen dan produsen, terdapat kemungkinan akan terjadinya suatu permasalahan, baik yang disebabkan oleh konsumen ataupun produsen, serta permasalahan yang disengaja maupun tidak disengaja. Umumnya, permasalahan yang terjadi dalam suatu hubungan antara produsen dan konsumen adalah kerugian. Kerugian tersebut dapat terjadi kepada pihak konsumen maupun pihak produsen. Setiap konsumen memiliki hak dan kewajiban, begitu juga dengan pelaku usaha. Dalam posisinya sebagai konsumen dan pelaku usaha, maka kegiatan sewa-menyewa *virtual office* tunduk kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meski tidak memiliki pengaturan khusus mengenai perlindungan konsumen bagi *e-commerce*, tetapi transaksi *e-commerce* dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Yang

<sup>13</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali, hlm. 1.



menjadi dasar dari perlindungan konsumen bagi konsumen untuk *e-commerce* adalah Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 16 mengatur bahwa : “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi”

Pasal 16 dapat melindungi transaksi *e-commerce* karena transaksi *e-commerce* umumnya dilakukan dengan cara pesan. Maksudnya adalah bahwa para pihak yang tidak bertemu secara langsung melakukan suatu pemesanan terhadap barang dan jasa yang kemudian ditanggapi oleh pihak yang menyediakan barang dan jasa sampai akhirnya terjadi kesepakatan. Suatu kerugian dalam transaksi *virtual office* dapat terjadi dikarenakan kedua pihak, baik pihak penyedia jasa dan juga penyewa jasa. Untuk penyedia jasa, kerugian yang mungkin terjadi adalah bahwa pihak penyewa tidak melakukan pembayaran meskipun telah melakukan pendaftaran penggunaan jasa dan kerugian lainnya adalah jika alamat kantor yang disewa digunakan untuk tindakan pidana yang dapat merugikan pihak penyedia jasa sebagai pemilik alamat kantor tersebut. Kerugian yang mungkin terjadi bagi penyewa jasa atau disebut

juga konsumen adalah *false advertising*, dimana ternyata jasa yang disewa tidak sesuai dengan yang ditawarkan sebelumnya, seperti bangunan yang tidak sesuai dengan gambar atau beberapa fasilitas yang juga tidak sesuai dengan yang ditawarkan. Kerugian lain adalah jika adanya suatu pengeluaran yang terjadi diluar dari biaya yang diperjanjikan terlebih dahulu dan dimana hal tersebut tidak diperjanjikan atau diketahui sebelumnya.

## **B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jasa Sewa-Menyewa *Virtual Office***

### **1. Mekanisme Sewa-Menyewa *Virtual Office***

Sistem penyewaan dalam *Virtual Office* ini dilakukan melalui transaksi secara *online*. Pertama, pihak penyewa jasa melakukan akses ke *website* milik pihak penyedia jasa *virtual office* yang mencantumkan informasi-informasi mengenai jasa *virtual office* yang mereka tawarkan. Selain menyewakan alamat, umumnya pihak penyedia jasa *virtual office* juga menawarkan beberapa fasilitas atau layanan yang dapat membantuk pihak yang menyewa jasa *virtual office*, yaitu layanan komunikasi dan layanan ruang kantor. Layanan komunikasi adalah suatu fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa dalam fungsinya sebagai “ruang kerja” yang berada di internet, misalkan resepsionis

jarak jauh, asisten *virtual*, dan *call center*. Layanan komunikasi ini membantu anda dalam menerima telepon, *email* dan *fax*. Layanan ruang kantor adalah suatu fasilitas yang diberikan penyedia jasa dalam fungsinya sebagai menyediakan ruang kantor berbentuk bangunan. Dimana hal ini merupakan opsional, di mana penggunaan bangunan kantor dilakukan dengan perjanjian terlebih dahulu. Selain alamat kantor yang dapat digunakan, kantor tersebut juga dapat menjadi tempat untuk melakukan *meeting* atau rapat.

Setiap penyedia jasa *Virtual Office* umumnya menyediakan beberapa jenis paket sewa dengan fasilitas yang beragam juga dengan harga yang berbeda dari setiap paket yang disediakan sesuai dengan fasilitas yang disediakan. Seperti Sovoism, salah satu penyedia jasa *Virtual Office* di Semarang yang menyediakan 3 jenis paket sewa menyewa *Virtual Office*, yaitu :<sup>14</sup>

1. *Basic Virtual Office*, pengguna hanya mendapatkan fasilitas alamat, resepsionis, dan penerimaan dan penerusan surat.
2. *Standart Virtual Office*, selain mendapatkan fasilitas alamat, resepsionis, dan penerimaan dan penerusan surat, penyewa juga

mendapatkan fasilitas seperti nomor fax dan telepon bisnis lokal, menjawab panggilan telepon, datar nama perusahaan dan menerima & meneruskan fax.

3. *Enhanced Virtual Office*, penyewa mendapatkan fasilitas alamat, resepsionis, penerimaan dan penerusan surat, nomor fax dan telepon bisnis lokal, menjawab panggilan telepon, datar nama perusahaan, menerima & meneruskan fax, dan ditambah dengan fasilitas menjawab dan meneruskan telepon dimanapun penyewa berada.

Tahap selanjutnya adalah calon penyewa jasa *virtual office* di minta untuk mengisi formulir sewa-menyewa, umumnya formulir tersebut berisi data pribadi penyewa, nama perusahaan, dan untuk kepentingan apa sewa-menyewa tersebut. Setelah mengisi formulir sewa-menyewa, pihak penyewa mengirimkan formulir tersebut melalui *e-mail* kepada pihak penyedia jasa. Setelah dilakukan pengecekan oleh pihak penyedia jasa, pihak penyedia jasa akan melakukan konfirmasi dengan mengirimkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi, termasuk tata cara pembayaran biaya sewa. Setelah dilakukan pembayaran dan dikonfirmasi, maka perjanjian sewa-menyewa telah mengikat para pihak dan pihak

<sup>14</sup> Sovoism *Virtual Office* Semarang, [www.sovoism.com/virtualoffice](http://www.sovoism.com/virtualoffice), Diakses pada 21 Oktober 2016

penyewa sudah dapat menggunakan jasa *virtual office*.

Dalam perjanjian sewa-menyewa ini, muncul kewajiban dari para pihak yang harus dipenuhi. Kewajiban penyedia jasa adalah :

1. Mengizinkan penyewa jasa untuk menggunakan alamat kantor.
2. Memberikan fasilitas-fasilitas penunjang sesuai dengan yang diperjanjikan.

Dan kewajiban bagi penyewa jasa adalah :

1. Menggunakan jasa yang disewa dan digunakan dengan tujuan sesuai dengan perjanjian sewanya.
2. Membayar harga sewa sesuai dengan yang diperjanjikan.

## **2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen**

### **2.1 Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Transaksi yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha memungkinkan terjadinya suatu wanprestasi, baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja, wanprestasi tersebut dapat dilakukan oleh pelaku usaha dan juga oleh konsumen, tetapi besar kemungkinan wanprestasi dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, bisa dikatakan bahwa konsumen memiliki resiko kerugian yang lebih besar daripada pelaku usaha. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan adanya campur tangan Negara melalui penerapan perlindungan hukum

terhadap konsumen. Sebagaimana dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sekarang ini sangatlah penting mengingat meningkatnya pertumbuhan ekonomi nasional yang terjadi di era yang semakin maju dan global yang memproduksi beragam produk barang dan jasa serta media yang digunakan sebagai perantara dalam suatu transaksi. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan konsumen terhadap risiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk tersebut.

UUPK belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam UUPK belum mengakomodir hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Hal tersebut dikarenakan *e-commerce* mempunyai karakteristik tersendiri dibandingkan dengan transaksi konvensional. Karakteristik tersebut adalah : tidak bertemunya penjual dan pembeli, media yang digunakan adalah internet, transaksi dapat terjadi melintasi batas-batas yuridis suatu negara, barang yang diperjualbelikan dapat berupa barang/jasa atau produk digital seperti *software*.<sup>15</sup> Upaya

---

<sup>15</sup> Bagus Hanindyo Mantri, 2007, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, Semarang, Jurnal Law Reform Vol 3, Nomor 1 :

yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih bersifat umum dan belum spesifik mengatur perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi melalui internet (*e-commerce*). Namun karena Indonesia belum memiliki undang-undang yang khusus mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 dapat digunakan sebagai alternatif atau payung perlindungan konsumen dalam transaksi *Virtual Office* melalui *e-commerce* meskipun undang-undang ini tidak mampu mengakomodasi sepenuhnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *Virtual Office* melalui *e-commerce*, bila dilihat secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga tahap :

#### **a. Pra Transaksi**

Tahap pra transaksi adalah suatu tahap yang dilakukan sebelum adanya transaksi. Dalam transaksi *Virtual Office* melalui *e-commerce* tahap pra transaksi diawali dengan *information sharing*. Dalam proses ini, prinsip penjual adalah mencari dan menjaring calon pembeli sebanyak-banyaknya, sementara prinsip konsumen atau calon pembeli adalah berusaha sedapat mungkin

mencari produk atau jasa yang diinginkan dan mencoba untuk mencari tahu penilaian orang lain terhadap produk dan jasa tersebut. Informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang dan jasa merupakan hak dari konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bila dikaitkan dengan transaksi *Virtual Office* melalui *e-commerce*, khususnya dalam tahap pra transaksi, hak-hak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah hak-hak yang tercantum dalam Pasal 4 huruf c. Pasal 4 huruf c dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diartikan bahwa konsumen harus mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dipesannya dalam transaksi *e-commerce*.

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Dalam

tahap pra transaksi ini, guna memenuhi hak konsumen maka pelaku usaha, menurut Pasal 7 huruf a dan b Undang-Undang Perlindungan Konsumen mempunyai kewajiban, yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Pada tahap pra transaksi, pelaku usaha harus memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, karena dalam transaksi *Virtual Office* melalui *e-commerce* ini para pihak tidak saling bertatap muka dan hanya bertemu dalam dunia maya. Itikad baik dalam kegiatan usaha ini berkaitan dengan salah satu asas dalam hukum perjanjian. Informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan sangatlah penting, karena informasi merupakan hak dari konsumen.

#### **b. Tahap Transaksi**

Tahap transaksi ini terjadi karena adanya kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, dengan disepakatinya perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen maka transaksi *virtual office* melalui *e-commerce* ini pun

terjadi. Pada tahap transaksi ini konsumen berkewajiban untuk menjalankan dengan itikad baik. Itikad baik disini tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk mendapat kerugian produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha, kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen. Mengenai itikad baik ini, diatur dalam Pasal 5 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada tahap transaksi ini konsumen juga berkewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati dengan pelaku usaha, misalnya penggunaan pembayaran dengan kartu kredit/debit, pembayaran dengan cek elektronik dan pembayaran lain yang telah disepakati. Hal ini sudah biasa dan semestinya dilakukan. Kewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati ini sesuai dengan Pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam proses transaksi, karena pelaku usaha tidak bertatap muka dengan konsumen (pembeli) dan konsumen hanya melihat jasa yang disewanya melalui *web*, menurut Pasal 8 ayat 2 UUPK, pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara



lengkap dan benar atas barang yang dimaksud. Pada tahap transaksi ini terdapat adanya tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Tanggung jawab yang dimaksud adalah tanggung jawab kontraktual karena dalam tahap transaksi ini perlunya tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen tentang yang tertuang dalam suatu perjanjian harus dilandasi dan dilaksanakan dengan itikad baik. Basis hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen adalah hubungan kontraktual. Tanggung jawab kontraktual itu sendiri adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha (barang dan/atau jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Prinsip ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu dilakukan jika diantara mereka telah terjalin hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak

dapat disalahkan atas suatu hal yang telah diperjanjikan.

### **c. Tahap Sesudah Transaksi**

Tahap sesudah transaksi merupakan tahap penyelesaian masalah antara pihak pelaku usaha dengan konsumen apabila terjadi pengaduan atau sengketa berdasarkan permasalahan hukum yang dialami oleh konsumen dalam transaksi *virtual office* melalui *e-commerce*. Misalnya, barang yang dipesan tidak sesuai dengan kenyataannya atau terdapat cacat produk didalamnya. Menurut Pasal 4 huruf d dan h, konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan serta hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan

konsumen. Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik berupa materi, maupun kerugian yang menyangkut diri.

## **2.2 Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, *e-commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu

*internet*.<sup>16</sup> Transaksi yang dilakukan melalui elektronik dalam pelaksanaannya harus tunduk dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang ini dibuat untuk menjamin kepastian hukum dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce*. Mengenai pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *virtual office* melalui *e-commerce* tidak dibahas secara khusus dalam undang-undang ini, hanya pada beberapa pasal saja yang bisa dikaitkan dalam upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

### **a. Tahap Pra Transaksi**

Pembelian atau penyewaan barang dan/atau jasa melalui dunia maya atau *e-commerce* memang memungkinkan terjadinya ketidaksesuaiannya barang atau jasa yang diterima oleh konsumen dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha itu sendiri. Dalam tahap ini perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Yang dimaksud dengan

---

<sup>16</sup> Mariam Darus Badruzaman, Sutan Remy Sjahdeini, Heru Soeprapto, Faturrahman Djamil, dan Taryana Soenandar, *Op. Cit.*, hlm. 283.

‘informasi yang lengkap dan benar’ meliputi :

- a. Informasi memuat identitas serta status subyek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara, maupun perantara.
- b. Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, deskripsi barang dan/atau jasa.

Kemudian pasal 10 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa bagi setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan. Sertifikasi Keandalan yang dimaksud adalah sebagai bukti bahwa pelaku usaha yang melakukan transaksi secara elektronik layak berusaha setelah melalui penilaian dan audit dari badan yang berwenang. Bukti telah dilakukan Sertifikasi Keandalan ditunjukkan dengan adanya logo sertifikasi berupa *trust mark* pada laman (*homepage*) pelaku usaha tersebut. Mengenai perbuatan yang dilarang, menurut Pasal 28 undang-undang ini, setiap orang dilarang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi

elektronik. Setiap orang disini dapat diartikan sebagai peaku usaha atau produsen dalam transaksi *virtual office* melalui *e-commerce*.

#### **b. Tahap Transaksi**

Dalam suatu transaksi, seseorang pasti memiliki tanda atau bukti bahwa orang tersebut telah melakukan transaksi. Pada transaksi konvensional, tanda atau bukti itu dapat berupa tanda tangan dalam suatu kontrak perjanjian. Sebelum adanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, dokumen elektronik dan tanda tangan digital atau tanda tangan elektronik (*digital signature*) diragukan keabsahannya sebagai alat verifikasi dan autentifikasi. Kini setelah berlakunya undang-undang ini, dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik merupakan alat bukti yang sah. Hal ini tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dengan adanya pasal tersebut, akhirnya mengakhiri perdebatan ahli dan praktisi hukum mengenai *e-mail* serta dokumen elektronik lainnya tergolong dalam alat bukti yang sah menurut undang-undang.

Tanda tangan elektronik memiliki kedudukan yang sama dengan tanda tangan manual pada umumnya yang memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum. Tanda tangan elektronik ini diakui keabsahannya menurut pasal 11 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Mengenai pembuatan kontrak dalam

transaksi elektronik (*e-commerce*) menurut Pasal 18 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik dituangkan ke dalam kontrak elektronik dan mengikat para pihak yang mengikatkan dirinya.

### **c. Tahap Sesudah Transaksi**

Dalam transaksi *virtual office* melalui *e-commerce*, mengenai penyelesaian sengketa *e-commerce* menurut Pasal 38 Undang-Undang Informasi dan Teknologi Elektronik, setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik (pelaku usaha) dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Selain penyelesaian sengketa gugatan perdata, para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Apabila diperhatikan seksama, Undang-Undang Informasi dan Teknologi sebenarnya masih sangat sederhana untuk pengaturan dalam transaksi *virtual office* melalui *e-commerce*. Undang-Undang ini hanya mengatur mengenai transaksi elektronik secara umum dan tidak mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, begitupun hak-hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen maupun produsen/pelaku usaha dalam

transaksi *e-commerce*. Untuk itu diperlukan penyempurnaan undang-undang perlindungan konsumen atau membuat undang-undang baru yang khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

### **3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan berbagai masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. Hubungan hukum yang terjadi antara pihak penyedia jasa barang dan/atau jasa dengan pihak konsumen pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab. Suatu tanggung jawab pada prinsipnya sama, yaitu merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum. Pada prinsipnya, pelaku usaha dapat dimintai tanggung jawab apabila timbul kerugian konsumen akibat tidak terlaksananya kewajiban hukum pada jenis transaksi dengan berbagai medium. Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha adalah:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan,

pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-sundangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran;
- c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Perikatan dalam suatu transaksi menimbulkan suatu janji bahwa satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu. Pihak yang tidak mematuhi isi perjanjian dapat dikatakan wanprestasi. Untuk memahami konsep tanggung jawab dijalankan oleh para pelaku usaha dalam permasalahan yang dihadapi konsumen, tanggung jawab tersebut dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

1. Tanggung Jawab atas Informasi

Pemikiran mengenai hak konsumen atas informasi diawali pasar era globalisasi, yaitu ketika sekat dan batas antar bangsa telah kabur. Informasi menjadi komoditas yang diperhitungkan konsumen karena sering disalahgunakan, baik dengan informasi yang



tidak benar maupun yang tidak lengkap tentang suatu barang dan/atau jasa.

## 2. Tanggung Jawab Hukum Atas Produk

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. *Product Liability* adalah tanggung jawab perdata secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkannya. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan rugi atas :

- a. Kerusakan;
- b. Pencemaran; dan/atau
- c. Kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan

Selain *product liability* yang merupakan pertanggung jawaban secara langsung, terdapat *tortuous liability* dalam pertanggungjawaban *product liability*, yaitu tanggung jawab yang didasarkan pada perbuatan-perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur *tortuous liability* dalam pertanggung jawaban produk adalah:

- a. Unsur perbuatan melawan hukum;
- b. Unsur kesalahan;
- c. Unsur kerugian; dan
- d. Unsur hubungan kausal antara perbuatan melawan

hukum dengan kerugian yang timbul.

Dalam hal pembuktian, pembuktian unsur kesalahan bukan merupakan beban konsumen lagi, tetapi justru merupakan beban yang harus ditanggung oleh pihak pelaku usaha untuk membuktikan ia tidak bersalah. Hal ini diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi. Dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berupa kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen merupakan tanggung jawab konsumen.

## 3. Tanggung Jawab atas Keamanan

Jaringan transaksi secara elektronik harus mempunyai kemampuan untuk menjamin keamanan dan keandalan arus informasi. Para pihak yang terlibat dalam transaksi harus mempunyai kepercayaan tinggi terhadap infrastruktur jaringan yang digunakan. Transaksi bisnis yang tidak secara *face to face*, selain harus berdasarkan kepercayaan, juga tergantung dari komunikasi yang menjadikan penting untuk diketahui konsumen bahwa pesan telah dikirim dan diterima.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari uraian mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penyediaan Jasa *Virtual Office*,

dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

### **1. Pengaturan *Virtual Office* di Indonesia**

Meski belum diatur secara khusus, pengaturan sewa-menyewa *Virtual Office* dapat dilihat dari beberapa undang-undang yang relevan dengan proses terjadinya sewa-menyewa *Virtual Office*, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jasa Sewa-Menyewa *Virtual Office***

Dalam praktiknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya melindungi konsumen dalam transaksi elektronik, karena undang-undang perlindungan konsumen belum mengatur lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *online*. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat menjadi dasar bagi transaksi elektronik. Bentuk perlindungan hukum terhadap kegiatan transaksi secara elektronik dari segi Transaksi Elektronik lebih fokus terhadap pembuktian. Dalam hal ini Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau

hasil cetaknya serta Tanda Tangan Elektronik dan Kontrak Elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah yang memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah serta mengikat para pihaknya.

## **V. DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010)
- Badruzaman, Mariam Darus. Et al. (2001) *Kompilasi Hukum Perikatan*. Jakarta: Citra Aditya Bakti
- Fajar, Mukti dan Achmad, Yulianto, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)
- Laksmi, Fuad Gani, Budiantoro. (2015) *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Maryati, MC., (2008) *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Miru, Ahmadi, dan Yodo, Sutarman. (2010) *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali
- M. Ramli, Ahmad. (2004) *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama
- Soemitro, Roni Hanitijo, *Metodologi Penelitian*



Hukum dan Jurimetri,  
(Jakarta: Ghalia Indonesia,  
1988)

Soerjono Soekanto dan Sri  
Mamudji, *Penelitian Hukum  
Normatif Suatu Tinjauan  
Singkat*, (Jakarta: PT. Raja  
Grafindo Persada, 2004)

Soekanto, Soerjono, *Pengantar  
Penelitian Hukum*, (Jakarta:  
UI Press, 1984)

Subekti. (2001) *Hukum  
Perjanjian*, Cetakan 19.  
Jakarta: Intermasa

### **Jurnal**

Mantri, Bagus Hanindyo. (2007)  
*Perlindungan Hukum  
Terhadap Konsumen Dalam  
Transaksi E-Commerce*.  
Semarang : Jurnal Law  
Reform Vol 3, Nomor 1  
Fakultas Hukum Universitas  
Diponegoro

### **Website**

Sovoism *Virtual Office*  
Semarang,  
[www.sovoism.com/virtualof  
fice](http://www.sovoism.com/virtualoffice), Diakses pada 21  
Oktober 2016